عنوان المداخلة: دور التعلم التنظيمي في بناء رأس المال الفكري

(في إطار المحور رقم(01): رأس المال الفكري(البشري، الاجتماعي والتنظيمي) في منظمات الأعمال)

إعداد:

***الدكتور: موسى رحماني**

mailto:رحمانيdmoussar@yahoo.fr ***الأستاذة المؤقتة: صباح ترغيني**

E-mail : dmoussar@yahoo.fr

Tel : 0775147075

E-mail : terghini_sabah@yahoo.fr

Tel : 0798833953

الملخص:

إن هذه الدراسة تهدف إلى إيجاد العلاقة بين متغيرين مهمين في الحياة التنظيمية، وفي ظل التطورات التي تعيشها المنظمات والتي تتسم بسرعة انتقال المعلومة وتغير احتياجات الزبائن، بسبب ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من التعرف على أماكن المنافسين، ومعرفة المنتجات في مختلف أنحاء العالم، ومعرفة تكاليفها وجودتها، فهذا دفع المنظمات إلى تكوين رأس مال فكري لديها والذي يساعدها على تحقيق الميزة التنافسية، واقتناص أكبر عدد ممكن من الحصص السوقية في مختلف أنحاء العالم الاقتصادي، ومن هنا كانت هناك عدة مداخل لخلق هذا الرأس مال. وتأتي هذه الدراسة لإبراز أهم هذه المداخل في ظل ما يعرف باقتصاد المعرفة وما تنتجه إدارة المعرفة من عمليات من بينها، التعلم التنظيمي.

إن التعلم التنظيمي من خلال هذه الدراسة يساهم في بناء رأس المال البشري والاجتماعي وكذا الهيكلي وهذه الأبعاد الثلاثة التي تكون رأس المال الفكري.

Résumé :

Cette étude vise à trouver une relation entre deux variables sont importantes dans la vie organisationnelle, À la lumière des évolutions vécues par les organisations, qui sont la transmission rapide d'informations et les besoins changeants des clients, à cause de quelque chose à offrir de l'information et la technologie de communication afin d'identifier les Lieux des concurrents et de connaissance du produit à travers le monde et de connaître le coût et la qualité , de cette a pousser les organisations à la Mise en place et la création du capital intellectuel ,avec le quel l'aider à obtenir un avantage concurrentiel et de saisir le plus grand nombre possible de parts de marché dans diverses parties de l'économique dans le monde ,et ici il y avait plusieurs approches pour créer ce capital, vient de cette étude pour souligner les plus importantes de ces approches à la lumière de ce qui est connu comme l'économie du savoir Produit et des processus de gestion des connaissances, y compris l'apprentissage organisationnel L'apprentissage organisationnel à travers cette étude contribue à la Le capital humain, social et structurel, ainsi que d'organisation et de ces trois dimensions que sont le capital intellectuel.

مقدمة:

تعيش المنظمات اليوم تغيرات سريعة ومتتالية حتمت عليها البحث على السبل التي تجعلها تستمر، من خلال المحافظة على زبائنها واقتناص زبائن جدد، وإيجاد الميزة التنافسية التي تتفوق بها على المنافسين، ولقد تطورت الأبحاث في هذا المجال ورأت المنظمات والباحثون أن العنصر البشري هو الذي يصنع لها التميز والبقاء، وصارت المعرفة التي يمتلكها هي التي تخلق الثروة، وتضمن التفوق وتعظم الأرباح فصار المورد البشري هو رأس المال الفكري الذي يمتلك الثروة، فظهرت عدة مصطلحات في هذا المجال منها إدارة المعرفة، هذه الأخيرة التي من شأنها أن تقتنص المعرفة حيثما كانت وتدفع الحاملين لها إلى أن يوظفوها من أجل تحسين أدائهم، ومن بين المداخل التي تجعل المورد البشري يكتسب هذه المعارف التعلم التنظيمي، هذا الأخير الذي من شأنه أن يجعل الأفراد ينتجون منتجات جديدة أفضل مما كانوا عليه بالمعارف السابقة، لكن السؤال المطروح هنا:

ما دور التعلم التنظيمي في بناء رأس المال الفكري في المنظمة؟

أولا: الإطار النظري للتعلم التنظيمي

1-مفهوم التعلم التنظيمي:

إن دور المنظمة في تطوير الأفراد العاملين فيها كان يركز في البدء على التدريب، لهذا كانت البرامج التدريبية تنصب على اكتساب المهارات وتطبيق أدلة العمل في الورشات أو مكاتب العمل، لذا كان التدريب الشكل الأول لمساهمة المنظمة في تطوير الأفراد، ثم كان التعليم هو الشكل الثاني اللاحق حيث بدأت المؤسسات تمنح العاملين فرص التعليم أو المساعدة، وإن كانت المؤسسات تتجاوز ذلك باستخدام الخريجين لتلبية حاجتها من الأفراد المؤهلين تأهيلا عاليا، ثم أصبح هناك الشكل الثالث في تطوير العاملين هو التعلم.[1]

ويمكن التمييز بين هذه المصطلحات كما يلي:[2]

-**التدريب**: يحمل بعدا آليا في نقل مهارة التعامل مع الآلة من أجل الإنتاج أو مع الوثيقة من أجل المعالجة، ويتم ذلك داخل المنظمة أو في مراكز خارجية.

-**التعليم**: يتم بالنمط المدرسي لتلقين واكتساب المعلومات.

وفي كلتا الحالتين هناك حالة ساكنة (صيغ، أساليب، ...) يتم نقلها من الخبير إلى المتدرب أو الطالب بكل ما يعنيه ذلك من هرمية واتصال أحادي الاتجاه غالبا.

-أما التعلم التنظيمي: فإن انتقال المعرفة أو الخبرة أو المهارة يتم بطريقة التبادل والتفاعل والتشارك بين طرفين في علاقة تتجاوز الجانب الرسمي إلى اللارسمي ومن النقل الآلي إلى التفاعل الإنساني، ومن البرنامج المحدد إلى النشاط الاجتماعي، وهذا كله يعطي للتعلم السمة الحيوية من أجل بناء القدرة، ولعل هذا ما يؤكده Henry Senge الذي يعود إليه الفضل في إثارة الاهتمام بالتعلم التنظيمي في كتابه: The fifth discpline حيث يرى أنه من خلال التعلم لا يتم اكتساب المعلومات الجديدة وإنما هو توسيع للقدرة لإنجاز هدف ما.

([1]) نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات، الوراق للنشر والتوزيع، ط2، الأردن، 2008، ص287.
([2]) مرجع نفسه، ص287

ولقد عرفه Duguid بأنه:"عملية تدفق المعرفة من الإدراك والفعل الفرديين إلى خزين المعرفة المتجسد في الممارسات التنظيمي".[3]

ويرى Degeus أن التعلم التنظيمي كنظام يشمل على الرؤية والإستراتيجية والثقافة والقيم والقيادة والهيكل والأنظمة والعمليات.[4]

ويمكن الإشارة إلى الخصائص التي تميز التعلم التنظيمي في ما يلي:[5]

- أنه عملية مستمرة تحدث تلقائيا كجزء من نشاط وثقافة المنظمة، ولا يعتبرها الأفراد شيئا مضافا إلى أعمالهم؛
- يعتبر وجود رؤية مشتركة بين أعضاء المنظمة حول هدف ومستقبل المنظمة عنصرا أساسيا في عملية التعلم؛
- هو نتاج الخبرة والتجارب الداخلية والخارجية للمؤسسة؛
- هو عملية تتضمن عددا من العمليات الفرعية المتمثلة في اكتساب المعلومات وتخزينها في ذاكرة المنظمة ثم الوصول إلى هذه المعلومات وتنقيحها للاستفادة منها في حل المشكلات الحالية والمستقبلية وذلك في إطار ثقافة المنظمة؛
- أنه لا يمكن أن يحقق النتائج المرجوة منه دون دعم من قيادة المنظمة التي يجب أن تكون قدوة للآخرين في السلوك والتصرف؛
- أنه ينصب على ذاكرة المنظمة التي تضم مفاهيم ومرجعيات مشتركة منها ذاكرة الأفراد، والوثائق الرسمية والسجلات وهيكل وثقافة المنظمة.

2-أنماط التعلم التنظيمي:

([3]) ليث علي الحكيم وآخرون، دور التعلم التنظيمي في تحقيق الأداء الجامعي المتميز، "دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة الكوفة"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد(11)، العدد(02)، جامعة الكوفة، 2009، ص98

([4]) مرجع نفسه، ص98

([5]) مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية-مدخل استراتيجي تكاملي، مكتبة الجامعة، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص69

يوجد عدد من أنماط التعلم التنظيمي يمكن تطبيقها في المؤسسات المتعلمة، ويتفق أغلب الباحثين على تحديد أربعة أنماط هي:[6]

2-1-التعلم التكيفي:

ويقصد به التعلم الذي يتم بالاستجابة للظروف المتغيرة في المحيط الداخلي والخارجي للمنظمة، وهذا النوع من التعلم يدور حول التقليد أو الاستنساخ، أي التعلم مما لدى الغير أو من ممارساتهم الأفضل أو منتجاتهم أو خدماتهم.[7] ويتضمن الأنواع التالي:[8]

2-1-1-التعلم أحادي الدورة:

وهو يهتم بإيجاد حلول مباشرة وفورية للمعوقات التي تشكل أسبابا ظاهرة للمشكلات التنظيمية، ويهدف منه تحقيق المحافظة على تقدم المنظمة واستقرارها، ويترتب عليه تعديلا في الإجراء (السلوك) دون التعديل في القيم أو المتغيرات الحاكمة لسلوك الفرد، أن يتعلم الأفراد من تجاربهم وممارساتهم وما يترتب عليه من نتائج ومخرجات، وفي ضوء نتائج التغذية المرتدة عن تلك المخرجات للعاملين؛ يظهر رضاهم أو عدمه لنتائج قراراتهم وتصرفاتهم، وعندها إما يحرصون لتكرارها أو إعادة النظر فيها وتعديلها ومن ثم تطبيقها.

2-1-2-التعلم ثنائي الدورة:

وهو التعلم الذي يستلزم البحث عن السياسات المانعة أو الوقائية التي تحول دون وقوع المشكلات والأزمات، فهو تعلم إستراتيجي ومستقبلي أكثر منه تعلم انعكاسي أو انفعالي، وهو يتجاوز السياسات وقواعد العمل المحددة والافتراضات التي تقوم عليها الخطط الحالية بهدف تطوير إستراتيجيات جديدة أو إجراء تعديلات جوهرية في المنظمة وإعادة نشاطها في إطار توفير القدرات والمهارات بهدف تحقيق التفوق الإستراتيجي والتنافسي الذي تسعى الوصول إليه.

2-1-3-التعلم ثلاثي الدورة:

---

(6) ليث علي الحكيم وآخرون، مرجع سابق، ص-ص100-102

(7) نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص252

(8) ليث علي الحكيم وآخرون، مرجع سابق، ص-ص100-102

ويهدف إلى مساعدة المنظمة في التحول إلى حال أفضل عن طريق فهم الكيفية التي تتم بها عملية التعلم من المواقف المختلفة التي تمر بها وتوضيحها والتأمل فيها وإيجاد طرق جديدة للفهم.

2-2-**التعلم التنبؤي**:

وهو يشير إلى اكتساب المعرفة الناتجة عن تصور المستقبل والاستعداد له أي التغيرات التنظيمية المخططة التي يتم من خلالها التعرف على أفضل الفرص المستقبلية واكتشاف الطرق والأساليب للاستفادة منها.

2-3-**التعلم التفاعلي**:

ويشير إلى التعلم عن طريق العمل الذي ظهرت فكرته في الأربعينيات من ق20، إذ تتمثل فكرته في التربية التقدمية التي ترى أن التعلم يحدث في كل المواقف وبصفة مستمرة نتيجة الخبرة المباشرة التي يكتسبها المتعلم من تفاعله مع الآخرين في مواقف اجتماعية، أي أنه مدخل لتطوير الأفراد في المؤسسات على اعتبار أنه لا تعليم بدون عمل (تفاعل).

2-4-**التعلم الجماعي**:

وهو التعلم الذي يتطلب عددا من القدرات مثل حل المشكلات والتجريب بمداخل جديدة والتعلم من خلال الممارسات الجيدة وتحويل المعرفة بكفاءة عبر المنظمة إذ يؤدي إلى زيادة اكتشاف واستغلال التعلم.

3-**مستويات التعلم التنظيمي**:

يمكن تقسيم مستويات التعلم التنظيمي إلى :

3-1-**التعلم الفردي**:

يرتبط باحتياجات الفرد ودوافعه وقيمه ويتصل بالخبرة الشخصية والرؤية الفردية.[9]

3-2-**التعلم الجماعي**:

([9]) www.faculty.edu.sa,p5, La date de visite : 08/11/2011

وهو أحد أساليب التعلم التي تتم من خلال التفاعل المتبادل أثناء ممارسة مجموعات صغيرة من المتعلمين لبعض الأنشطة كاللعب الجماعي.[10]

3-3-التعلم التنظيمي:

يشتمل على واقع مشترك لحاجات ودوافع وقيم أفراد المنظمة، ويتصل بالرؤية الجماعية المشتركة.[11]

4-لماذا تلجأ المنظمات للتعلم التنظيمي؟

هناك عدد من المبررات التي تجعل المنظمات تتبنى التعلم التنظيمي نذكر منها:[12]

- التغير السريع والمتواصل في البيئة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والذي انعكس على مطالب الناس وطموحهم ورغباتهم.
- زيادة المنافسة بين المنظمات الدولية والإقليمية والمحلية العامة منها والخاصة.
- زيادة أهمية المعرفة في كل المجالات لزيادة فهمنا بالآخرين ولتحقيق مزايا تنافسية.
- التغير السريع في تقنيات التعلم وأساليبه ومراكزه.
- التحول في الأهمية النسبية لعوامل الإنتاج من رأس المال المادي إلى رأس المال الفكري.
- زيادة الشعور بعدم رضا المديرين والعاملين بالنموذج التقليدي للإدارة.

ثانيا: الإطار النظري لرأس المال الفكري

1-مفهوم رأس المال الفكري:

يمكن في هذا الإطار أن نشير إلى عدد من التعريفات لرأس المال الفكري، لنقف على وجهات نظر الباحثين كما يلي:

(10) www.ar.wikibooks.org, p2,La date de visite : 08/1182011
(11) www.faculty.edu.sa, op-cit, p5
(12) www.ar.wikibooks.org, op-cit , p2

*يرى توماس ستيوارت أن رأس المال الفكري هو:[13]

-المعرفة. لكن أية معرفة؟ العامل قد يتقن عزف البيانو بمهارة، ولكن هذه المعرفة قد لا تفيد، فالموهبة الموسيقية لأحد عمال المصنع لا تقدم حلولا للعملاء.

-المعرفة المفيدة للمنظمة. فإذا كان ذلك الذي له موهبة العزف على البيانو يعمل في إنتاج البيانو أو يعمل في أوركسترا في هذه الحالة فإن تلك المعرفة تعد رأس مالا فكريا، وإلا فهي ليست كذلك.

-المعرفة التي يمكن توظيفها، فالمعرفة لا تصبح رأس ملا فكريا إلا إذا تم العثور عليها وتوظيفها بحيث يمكن استخدامها لصالح المنظمة، فقد يكون لدى أحد العمال فكرة رائعة لتحسين الإنتاج لكن لا يصبح لهذه الفكرة فائدة إذا بقيت داخل ذهن العامل ولم تخرج إلى حيز التطبيق، لا طائل من وراء أية معرفة دون وضعها موضع التطبيق.

*ويرى Ulrich أن رأس المال الفكري هو مجموعة من المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات العملاء والفرص التي تتيحها التكنولوجيا.[14]

*ويمكن أن نستعين بوجهة نظر الباحث April الذي وضح حدودا فاصلة بين الموارد المادية والموارد المعرفية أو الفكرية، فقد أشار إلى الموارد المادية بأنها تلك التجهيزات والمكائن وغيرها والتي تظهر في ميزانية المنظمة، بينما الموارد الفكرية فتتمثل في ثقافة المنظمة، والمعرفة والتكنولوجيا، والعلاقات التجارية وبراءات الاختراع والمعارف العملية التي يتقاسمها العاملون وكذلك التعلم المتراكم والخبرة.[15]

2-مكونات رأس المال الفكري:

([13]) توماس ستيوارت، رأس المال الفكري-ثروة المنظمات الجديدة- إصدار الشركة العربية للإعلام العلمي (شعاع)، ع19، مصر، 1997، ص2

([14]) رضا إبراهيم صالح، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، مداخلة ضمن المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2009، ص7

([15]) محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص279

يتكون رأس المال الفكري في المنظمة مما يلي:

2-1-رأس المال البشري:

يتمثل في العمال المبدعين والذين يستطيعون أداء خدمات جيدة وإنتاج منتج جيد وجذب العملاء وخلق القيمة، فهؤلاء يمثلون رأس مال المؤسسة البشري، فهم يصنعون ويبدعون ويبتكرون، وينبغي أن تتاح لهم الفرص للتعلم والحصول على المعلومات والمعرفة المناسبة سواء من خلال التدريب، المؤتمرات والندوات والتي من خلالها يستطيعون تبادل الأفكار ويحصلون على التدريب لصقل أفكارهم.[16] ويضم : الكفاءات والمعارف والمهارات والخبرات لدى الموظفين وأصحاب القرار في المنظمة.[17]

إن الأهمية المتزايدة لرأس المال البشري وخاصة في المنظمات القائمة على المعرفة تجعلها أمام مسؤوليات وقضايا أساسية نذكرها في ما يلي:[18]

- استقطاب أفضل المواهب البشرية: وهذا يتطلب أن تضع برامج فعالة فيما يخص الاختيار والتعيين وكذا أن تكون ذات قدرة عالية على التعلم المتبادل بين القدمين والعاملين السابقين. والأهم أن تكون ذات ثقافة جوهرية تقوم على الاحتفاظ بالعاملين ورعايتهم وكأنهم زبائن لها؛
- إغناء رأس المال البشري من خلال التطوير: وذلك من خلال التشجيع من خلال برامج تحفيز التدريب والتعليم من جهة، والتعلم وتقاسم ونشر المعرفة وتوزيعها داخل المنظمة من جهة أخرى، وربط الحوافز المادية والمعنوية بالتقييم الدوري لرأس المال البشري؛
- المحافظة على أفضل العاملين: وهذا يتطلب المزيد من برامج التمكين الإداري ومفاهيم وأساليب الإدارة القائمة على الثقة، وإيجاد الارتباط القوي بين رسالة وقيم المنظمة من جهة وقيم الأفراد الشخصية من جهة أخرى؛

([16]) سيد جاد محمد الرب، إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال، جامعة قناة السويس، مصر، 2006، ص114

([17]) www.hrdiscussion.com, p14, La date de visite : 08/11/2011

([18]) نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص299

ü إيجاد بيئة للتعلم: وهذه البيئة التي تميز المنظمات القائمة على المعرفة هي التي تساعد على تجاوز المشكلة الأساسية لرأس المال البشري المتمثلة في أنه في نهاية اليوم يغادر المنظمة. والواقع أن هذه المشكلة أصبحت تترد بشكل واسع، ففي شركة IBM هناك أكثر من أفرادها المهمين نزحوا إلى شركات هيولت بكارد HP وصنSun أو قاموا بمشروعاتهم الخاصة، كما أن شركة 3M قد لجأت إلى المحكمة في قضية ضد Amazon.com تتهمها بأنها تسرق معرفتها الضمنية عن طريق استقطاب وتوظيف مديريها التنفيذيين.

2-2-رأس المال الاجتماعي:

يرجع كل من مفهوم ونظرية رأس المال الاجتماعي إلى أصول العلوم الاجتماعية، غير أن الدراسات الحديثة اعتبرت رأس المال الاجتماعي أحد مواد التنظيم الاجتماعي ومصدراً كامناً للقيمة يمكن العمل على تقويته وتدعيمه وتحويله إلى أهداف إستراتيجية مثمرة. وكما يرى **روبرت ديفيد بوتنام** فإن الركيزة الأساسية لرأس المال الاجتماعي تكمن فيما تحمله الشبكات الاجتماعية من قيمة. وهنا فإن رأس المال الاجتماعي يشير إلى القيمة المجتمعة لكل من "الشبكات الاجتماعية" ورغبة كل من هذه الشبكات في مساعدة بعضها البعض.[19]

ويؤكد على هذه الفكرة كل من Leana and Van Buren بقوله أن رأس المال الاجتماعي يعكس خاصية العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة والتي يتم إدراكها عبر مستويات الأعضاء ذوي التوجه نحو الهدف الجماعي المشترك.[20]

2-3-رأس المال الهيكلي: يعبِّر هذا النوع من رأس المال عن الموجودات المعرفية التي تبقى في دائرة المنظمة، عندما لا يؤخذ رأس المال البشري - والذي يعد من الخواص الفردية - بعين الاعتبار، ويتضمن رأس المال المؤسساتي Organizational Capital، ورأس مال الزبون Customer Capital (ويعرف أيضًا برأس مال السوق Market Capital)، وعلى النقيض من رأس المال البشري، فإن هذا النوع من رأس المال تمتلكه المنظمة، ولها القدرة على الاتجار به. ويمكن التعبير عنه كما يلي:

([19]) www.hic-mena.org/SocialOpitalxa.asp, p7, La date de visite: 08/11/2011

([20]) زكريا مطلك الدوري، أحمد علي صالح، إدارة التمكين واقتصاديات الثقة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص315

رأس المال الهيكلي = رأس مال السوق (رأس مال الزبون)+ رأس المال المؤسساتي(التنظيمي)

• **رأس مال السوق:** يمثل هذا العنصر من رأس المال الفكري أو المعرفي القيمة المتضمنة في العلاقة القائمة بين المنظمة مع زبائنها، ويطلق عليها رأس مال الزبون، وبمنظور الموجودات المعرفية الوطنية يشار إليها كرأس مال السوق، الذي يدل على علاقات السوق والتجارة التي تنهض بها الدولة ضمن الأسواق العالمية مع الزبائن والمجهزين.

• **رأس المال المؤسساتي أو التنظيمي:** ويتضمن الإمكانيات المتضمنة في عتاد الحاسوب، والبرمجيات، وقواعد البيانات، والهياكل المؤسساتية، وحقوق المعرفة العلمية، والعلامات التجارية، وأية مواد أخرى تساهم في دعم إنتاجية الأفراد من خلال مشاركة المعرفة ونقلها.[21]

وتأتي أهمية قيمة رأس المال التنظيمي من أنه مهما بلغت المعارف المتوافرة لدى الأفراد إلا أنه لا قيمة لها ما لم يوجد تنظيم كفء يهيئ بيئة العمل للاستخدام الأمثل للخبرات المتوافرة لدى منتسبي المنظمة، لذا يمكن تعريف رأس المال التنظيمي بأنه هيكل تنظيمي كفء يدعم التدفق المعرفي بين وحداته يتميز بالمرونة في مواجهة متغيرات ومتحديات بيئة العمل.[22]

يتألف هذا النوع من رأس المال من عنصرين، هما: رأس مال التصنيع، ورأس مال التطوير والتحديث.

رأس المال المؤسساتي= رأس مال التصنيع + رأس مال التطوير والتحديث.

• **رأس مال العمليات/ التصنيع:** وتشمل العمليات والأنشطة، والبنى التحتية الموظفة في عمليات: الإبداع، والمشاركة، ونشر المعرفة؛ لغرض الإسهام في تعميق إنتاجية العاملين بمختلف الميادين.

• **رأس مال التحديث والتطوير:** يعكس هذا الجزء من رأس المال المعرفي القدرات، والاستثمارات الفعلية للنمو المستقبلي، مثل أنشطة البحوث والتطوير، وحقوق المعرفة العلمية، والعلامات التجارية، والشركات الجديدة التي تعدُّ المفتاح الأساس للقدرة التنافسية الوطنية المستقبلية.[23]

([21]) http://www.alukah.net/Culture/0/9569/#ixzz1drdIwmOC, La date de visite : 16/11/2011

([22]) www.islam.gov.kw/cms/meet-consult/raas-mal, P5, La date de visite : 08/11/2011

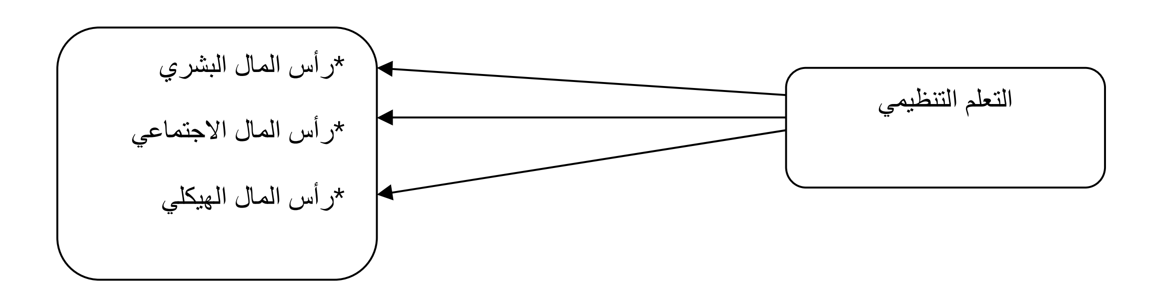
([23])http://www.alukah.net/Culture/0/9569/#ixzz1drgrWBFa, La date de visite : 16/11/2011

ثالثا: دور التعلم التنظيمي في بناء رأس المال الفكري

ويمكن التعبير عن هذه العلاقة في المخطط التالي:

X =المتغير المستقل   Y=المتغير التابع

X = التعلم التنظيمي   Y= رأس المال الفكري



إن الشكل التالي يبين أن تكوين رأس المال الفكري في المنظمة هو ناتج عمليات متتابعة ومعقدة تحتاج إلى استثمارات وفترات زمنية طويلة لتكوينها، فإذا كانت بعض المهارات الفكرية يمكن استقطابها بشكل مباشر من السوق أو البيئة المحيطة؛ فإن المنظمة تحتاج أيضا إلى أن تجعل هذه المعارف مدخلات تجري عليها عملية التحويل المناسبة لكي تصبح معارف فردية ومنظمة تستند في خلق التراكم المعرفي كقدرات أساسية ذات أهمية كبيرة لتكوين الجانب المهم من رأس المال وهو رأس المال غير الملموس.[24]

ويمكن توضيح ذلك في الشكل التالي:

([24]) طاهر محسن منصور، نعمة عباس الخفاجي، قراءات في الفكر الإداري المعاصر، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص212

الشكل رقم(01): يوضح رأس المال الفكري في المنظمة

السوق

المعرفة المولدة خارجيا(صريحة وشخصية)

البيئة الخارجية

المعرفة المولدة داخليا صريحة

عمليات التحويل وانسياب المعرفة والتعلم الفردي والتنظيمي

ضمنية واجتماعية

خلق المعرفة (المقدرة الأساسية)

السوق

رأس المال الفكري غير الملموس

البيئة

المصدر: طاهر محسن منصور، نعمة عباس الخفاجي، قراءات في الفكر الإداري المعاصر، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص212

ولكون رأس المال الفكري يمثل الميزة التنافسية للمنظمة فإنه لزاما عليها من خلال إدارة الموارد البشرية أو لجان متخصصة أن تتابع هذه الكوادر المعرفية والنادرة بغرض جذبها واستقطابها كمهارات متقدمة تستفيد منها المنظمة بشكل كبير، كما أن الأمر لا يتوقف عند هذا الحد بل عليها أن تكون قادرة على زيادة الرصيد المعرفي من خلال عملية الاستقطاب وتدعيم عمل الجماعات التي من شأنها أن تعصف الأذهان وتولد الأفكار وبالتالي تجسيدها في منتجات تحاكي رغبات الزبائن في سوق تنوعت فيه المنتجات.[25]

(25) مرجع نفسه، ص213

وبالتالي فإن المنظمة التي تعتمد التعلم بمختلف مستوياته فإنها تساهم وبشكل ملحوظ في بناء وإيجاد رأس مال فكري في المنظمة بمختلف أنواعه، ويمكن تحليل الشكل السابق كما يلي:

1-التعلم التنظيمي يساهم في إيجاد رأس المال البشري:

فنجد مثلا التعلم الفردي الذي يعتمد على تعلم العاملين حسب احتياجاتهم الشخصية فهي تساهم في إيجاد رأس المال البشري. كيف...

بحيث أنه عندما تقوم المنظمة بتقييم أداء العاملين فإنها ستتوصل إلى نتائج معينة حول أداء هؤلاء، وبالتالي فستتوصل المنظمة إلى المستوى الحقيقي لمعارف العاملين لديها، وفي هذه الحالة تسطر المنظمة برامج تدريبية تخص أفرادا بعينهم هذه البرامج تدخل في إطار التعلم التنظيمي الهدف منها تحسين مهارات ومعارف العاملين، وفي هذه الحالة إذا نجحت هذه البرامج فستتحصل المنظمة على رأس مال بشري بمعارف ومهارات جديدة تؤهلهم للعمل أحسن من السابق.

ونلاحظ أيضا من خلال التعلم التنظيمي الذي يتم على مستوى الجماعات والذي يتضمن التفاعل بين الأفراد والتشارك فيما بينهم في إطار ثقافة تنظيمية تساعد على ذلك فإن هذا من شأنه أن يخلق اتصالا بينهم وتبادلا للآراء والثقافات خاصة إذا كانوا في أوقات العمل وكان هناك قائد يهتم بهذه الأمور ويقصد تفاعلهم فهذتا من شأنه أن يخلق معارف جدية فضلا على تبادل وتصحيح المعارف السابقة وهذا من شأنه أن يخلق كل مرة أفرادا بعارف متطورة خاصة إذا كانت المنظمة تسعى إلى تدعيم الإبداع وخلق الميزة التنافسية، كل هذا يساهم في بناء رأس مال بشري مهم للمنظمة تستعين به لخلق الميزة التنافسية.

ولقد أثبتت دراسة قام بها Ali Naghi Amiri بعنوان. : Increasing the IC in organisation Examing the role of organizatinal learning بمجلة *European Journal of Social Sciences – Volume 14, Number 1 (2010)* أثبت من خلالها أن هناك تأثير للتعلم الفردي على رأس المال البشري.[26]

(26) Ali Naghi Amiri, Increasing the Intellectual Capital in Organization: Examining the Role of Organizational Learning, Journal of Social Sciences – Volume 14, Number 1 2010, P104

2-التعلم التنظيمي يساهم في إيجاد رأس المال الاجتماعي:

إن التعلم التنظيمي من شأنه أن يساهم في بناء رأس مال اجتماعي في المنظمة؛ كيف.....

فالمنظمة التي تسعى إلى خلق الاتصال بين مواردها البشرية وتشجع التفاعل الرسمي وغير الرسمي، وتتبنى فكرة أن التشارك بالمعارف من شأنه أن يخلق معارف جديدة ويصحح المعارف السابقة، فهي قد حققت التعلم التنظيمي، وهذا التعلم التنظيمي الذي تتبناه المنظمة كثقافة يساعدها على توطيد العلاقات بين الموارد البشرية في مختلف المستويات والمصالح وهذا من شأنه أن يخلق شبكة من العلاقات التي تجسد روح التضامن وبين العمال من جهة ومن جهة أخرى فهي تخلق لديهم الولاء للمنظمة لأنها بهذا الفعل تكون المنظمة قد ولدت داخلهم روح الانتماء للمجموعة ويحسون أنهم خلية أو عائلة واحدة وهذا له معنى كبير في نفوس الأفراد، بحيث أنه يزيد من عملهم ويشجعهم ذلك على إخراج المعارف ومساعدة بعضهم البعض، وهنا تكون المنظمة قد حققت أهم أنواع رأس المال الفكري وهو رأس المال الاجتماعي.

3-التعلم التنظيمي يساهم في إيجاد رأس المال الهيكلي:

إن التعلم التنظيمي يساهم في بناء رأس المال الهيكلي، بحيث أن المنظمة التي تتبنى ثقافة التعلم التنظيمي فهي بذلك تساعد على إخراج النخبة التي تمتلك المعرفة وبالتالي فإنها تستفيد من قواعد للبيانات، والبرمجيات إلى غير ذلك من رأس المال الذي لا يمكن الحصول عليه إلا بواسطة العمالة المتمكنة، بالإضافة إلى أنها تخلق لديها قوة التخاطب مع المستهلكين والعملاء وبالتالي فهي تستطيع أن تعرف آراءهم حول المنتجات وكذا اقتراحاتهم وهذا ما يسمى برأس المال العلائقي.

مصادر البحث:

1- نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات، الوراق للنشر والتوزيع، ط2، الأردن، 2008

2- ليث علي الحكيم وآخرون، دور التعلم التنظيمي في تحقيق الأداء الجامعي المتميز، "دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة الكوفة"، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد(11)، العدد(02)، جامعة الكوفة، 2009

3-مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية-مدخل استراتيجي تكاملي، مكتبة الجامعة، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009

4-توماس ستيوارت، رأس المال الفكري-ثروة المنظمات الجديدة- إصدار الشركة العربية للإعلام العلمي (شعاع)، ع19، مصر، 1997،

5-رضا إبراهيم صالح، رأس المال الفكري ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، مداخلة ضمن المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2009

6- محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2007،

7-سيد جاد محمد الرب، إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال، جامعة قناة السويس، مصر، 2006

8-زكريا مطلك الدوري، أحمد علي صالح، إدارة التمكين واقتصاديات الثقة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009

9- طاهر محسن منصور، نعمة عباس الخفاجي، قراءات في الفكر الإداري المعاصر، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007،

10- www.hrdiscussion.com

11-www.hic-mena.org/SocialOpitalxa.asp

12-http://www.alukah.net/Culture/0/9569/#ixzz1drdIwmOC,

13-www.islam.gov.kw/cms/meet-consult/raas-mal,

14-http://www.alukah.net/Culture/0/9569/#ixzz1drgrWBFa

15-www.faculty.edu.sa

16-www.ar.wikibooks.org

17-Ali Naghi Amiri, Increasing the Intellectual Capital in Organization: Examining the Role of Organizational Learning, Journal of Social Sciences – Volume 14, Number 1 2010, P104